

Quejas relacionadas con las capacitaciones de STARS

DEL está comprometida a apoyar la calidad de las capacitaciones de STARS a las que usted asiste. Si tiene una queja acerca de una capacitación ofrecida para cumplir con los requisitos de STARS o acerca de un(a) entrenador(a) o una organización aprobada para ofrecer estas capacitaciones, repórtela siguiendo los siguientes pasos:

- **Paso 1.** Comuníquese con el entrenador u organización para identificar y resolver el problema. Proceda al Paso 2 únicamente si su queja no puede ser resuelta conversando con el entrenador.
- **Paso 2.** Si su queja está relacionada con uno de los Estándares y Responsabilidades indicados abajo, reporte su queja al departamento de Servicios al Entrenador de STARS usando el Formulario de Quejas (de vuelta a la página).

Estándares y Responsabilidades de los Entrenadores de STARS

Los entrenadores y organizaciones aprobadas por STARS deben cumplir con todos los estándares y responsabilidades indicados a continuación. Existen diferentes maneras de cumplir con estos estándares.

1. Desarrollar e implementar los objetivos del aprendizaje para cada capacitación. Los objetivos del aprendizaje son las habilidades o conocimientos que los participantes ganarán como resultado de haber tomado la capacitación.
2. Utilizar actividades que evalúen el aprendizaje del participante.
3. Mantener un alto nivel de conducta profesional.
4. Utilizar actividades que respeten las diferentes maneras en que los participantes aprenden.
5. Utilizar actividades que respeten la cultura de los participantes y que incorporen principios antidiscriminatorios.
6. Participar en oportunidades de desarrollo profesional continuo.
7. Entregar a los participantes un formulario para la evaluación de la capacitación, un certificado verificando que los participantes completaron la capacitación y un recibo (si se pago por asistir a la capacitación) dentro de la primera semana después de la fecha en que termine la clase.
8. Mantener las listas de asistencia y los formularios de evaluación de la capacitación archivados por un año.

Proceso

Recibido el formulario de queja, dentro de 15 días laborables, DEL revisará la queja y le hará saber que su queja está siendo investigada o que la queja no está relacionada con ninguno de los estándares y responsabilidades indicados anteriormente. Si se determina que la queja está relacionada con el incumplimiento de por lo menos uno de los estándares y responsabilidades mencionadas arriba, el entrenador u organización será notificado y se le pedirá que responda a la queja. Si la respuesta indica que no se ha cumplido con los estándares y responsabilidades, pero que estos serán cumplidos en el futuro, el problema será considerado resuelto. Por el contrario, si la

www.del.wa.gov/stars

E-mail: stars@del.wa.gov

Fax: 360.413.3482

Mail: DEL STARS/P.O. Box 40970/Olympia, WA 98504-0970

respuesta indica que no se ha cumplido con los estándares y responsabilidades, y que además no hay intención de cumplirlos en el futuro, se procederá a sancionar a la entrenadora u organización.

DEL determinará si la persona que presenta la queja será informada acerca del resultado final de este proceso.

¿Quién debe llenar este formulario?

Toda persona que tenga una queja acerca de una capacitación de STARS o acerca de un entrenador o de una organización aprobada para ofrecer las capacitaciones de STARS.

Su Información

Esta parte es opcional. Si decide llenarla, su información será mantenida confidencial y usada solo para comunicarnos con usted acerca de esta queja.

Nombre _____ Correo Electrónico _____

Número Telefónico _____

Dirección Postal _____

Ciudad _____ Estado _____ Código Postal _____

¿Ha comunicado su queja a la entrenadora u organización que le ofreció la capacitación?

SI

NO

Información sobre su queja

Nombre de la entrenadora u organización aprobada por STARS _____

Título de la capacitación _____

Fecha de Inicio de la capacitación _____

Fecha en que termino la capacitación _____

Por favor, dénos una descripción detallada y objetiva de su queja incluyendo ejemplos específicos relacionados a los estándares y responsabilidades del entrenador (indicados al reverso) que usted cree no se cumplieron. Use otra hoja si necesita más espacio. Por favor, use letra de imprenta.

Firma:	Fecha:
--------	--------